

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Later Belakang

*Matahari Singosaren Plaza* merupakan salah satu tempat dimana penjual dan pembeli saling melakukan interaksi. Melalui bahasa, mereka saling berinteraksi. Salah satu tempat yang bisa ditemui di Matahari Singosaren Plaza adalah kios-kios yang menjual *Handphone*. Alat komunikasi yang satu ini bukan menjadi barang asing bagi telinga yang mendengarkannya. Perkembangan teknologi yang semakin pesat dalam dunia industri, menyebabkan lahirnya produk-produk baru, termasuk *handphone* sebagai hasil industri pabrikan yang kian menjamur dengan berbagai fitur-fitur unggulan.

Pembeli adalah raja. Ungkapan ini semacam pondasi bagi setiap penjual, dalam rangka menciptakan suasana pelayanan yang memuaskan bagi pembeli. Berbagai macam cara dilakukan oleh penjual *handphone* di *Matahari Singosaren Plaza*, untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pembeli.

Merayu pembeli, menawarkan produk, menawarkan harga, ketiga hal tersebut tidak terlepas dari usaha penjual agar barang dagangannya laku terjual. Penggunaan bahasa menjadi hal yang penting untuk tercapainya ketiga hal tersebut. Selain membutuhkan kemampuan penjual dalam menggunakan bahasa, kehalusan bahasa dalam hal ini adalah kesantunan

ketika mengujarkan tuturan menjadi hal yang penting, dalam rangka menciptakan komunikasi yang nyaman antara penjual dan pembeli.

Namun pada kenyataannya, dalam sebuah komunikasi sering kali penutur dan mitra tutur menggunakan tuturan dengan maksud yang tidak senyatanya dan tidak disertai dengan bukti-bukti yang jelas. Padahal ketika seseorang bertutur secara langsung, sering seseorang melanggar prinsip kerjasama yang mengakibatkan tuturannya menjadi tidak santun. Ini karena bertutur secara langsung dan apa adanya justru akan membuat tuturan menjadi kasar dan tidak sopan (Rahardi, 2005: 55).

Tuturan imperatif yang terdapat dalam komunikasi antara penjual *handphone* dengan pembeli di *Matahari Singosaren Plaza*, juga terdapat adanya penggunaan tuturan langsung. Baik penjual maupun pembeli, kadang menggunakan tuturan-tuturan langsung dan tanpa basa-basi. Akibatnya, kesantunan tuturan menjadi berkurang.

Namun demikian, ada juga penutur yang masih memperhatikan kehalusan tuturannya. Termasuk ketika penutur mengujarkan tuturan yang memerintah atau meminta sesuatu kepada mitra tutur, dalam hal ini adalah penjual dengan pembeli. Tuturan penjual yang berisi memerintah atau meminta pembeli untuk melakukan sesuatu tersebut diwujudkan dalam kalimat imperatif yang diucapkan penjual. Kalimat imperatif adalah kalimat yang mengandung maksud memerintah atau meminta mitra tutur melakukan sesuatu sebagaimana yang diinginkan penutur (Rahardi, 2005: 79).

Komunikasi antara penjual dan pembeli ketika proses jual beli barang, melibatkan kedua belah pihak. Ini menjadi bukti bahwa komunikasi antara penjual *Handphone* dengan pembeli di *Matahari Singosaren Plaza* berada pada suatu peristiwa tutur. Dalam suatu peristiwa tutur peran penutur dan pendengar dapat berganti-ganti (Chaer dan Agustiana, 2010: 55). Dengan demikian, baik pembeli maupun penjual sama-sama memiliki kebebasan dalam berbicara. Ini menjadi sebab, bukan hanya penjual yang menuturkan tuturan yang berisi memerintah dan meminta. Begitu juga pembeli, mereka juga memiliki peluang untuk mengujarkan tuturan berupa tuturan imperatif, yang berisi memerintah dan meminta kepada penjual, dengan menggunakan tuturan yang halus maupun kasar.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini berjudul "Kesantunan Tuturan Imperatif dalam Komunikasi antara Penjual *handphone* dengan Pembeli Di *Matahari Singosaren Plaza Solo*". Tuturan imperatif yang dominan dalam komunikasi antara penjual dan pembeli sangat menarik untuk diteliti. Pengkajian tentang kesantunan tuturan imperatif dalam komunikasi antara penjual dengan pembeli menggunakan tinjauan pragmatik. Analisis kesantunan tuturan imperatif dengan tinjauan pragmatik, ditunjukkan untuk mengungkapkan makna tuturan berdasarkan konteks, serta untuk menganalisis kesantunan tuturan berdasarkan prinsip kesantunan tuturan.

## **B. Pembatasan Masalah**

Dalam sebuah penelitian permasalahan perlu dibatasi agar tetap fokus dan tidak menyimpang dari topik yang sedang dikaji. Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah tuturan imperatif dalam komunikasi antara penjual *handphone* dengan pembeli di *Matahari Singosaren Plaza Solo*. Penelitian ini dibatasi pada komunikasi antara penjual *handphone* dengan pembeli di *Matahari Singosaren Plaza Solo*.

## **C. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang tersebut, ada 2 masalah yang perlu dibahas dalam penelitian ini.

1. Bagaimanakah jenis tuturan imperatif yang digunakan dalam komunikasi antara penjual *handphone* dengan pembeli di *Matahari Singosaren Plaza Solo*?
2. Bagaimanakah kesantunan tuturan imperatif yang terdapat dalam komunikasi antara penjual *handphone* dengan pembeli di *Matahari Singosaren Plaza Solo*?

## **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, penelitian ini mempunyai 2 tujuan.

1. Untuk mendeskripsikan jenis tuturan imperatif yang digunakan dalam komunikasi antara penjual *handphone* dengan pembeli di *Matahari Singosaren Plaza Solo*.

2. Untuk mendeskripsikan kesantunan tuturan imperatif yang terdapat dalam komunikasi antara penjual *handphone* dengan pembeli di *Matahari Singosaren Plaza Solo*.

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Praktis

Penelitian ini secara praktis dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan dalam bidang linguistik. Penelitian ini pun dapat menyumbangkan pengetahuan dalam kajian pragmatik khususnya dalam kesantunan tuturan imperatif.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan bahan acuan untuk melakukan penelitian sejenis yakni penelitian mengenai kesantunan tuturan. Bagi para pembaca, penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan memperluas pemahaman tentang kajian kesantunan tuturan sebagai bagian dari bidang pragmatik.